



Для студентов Факультета национальной
безопасности
очной формы обучения

Учебная дисциплина
«Культура делового общения»

Тема 1.

**Деловое общение как элемент
профессиональной деятельности
специалистов по экономической
безопасности**

Автор-составитель:

**кандидат психологических наук, доцент
САВЁЛОВ Валерий Петрович**

Вопросы лекции:

1. Введение в учебную дисциплину «Культура делового общения»
2. Сущность и структура делового общения.
3. Функции делового общения.

ДЖ. ЯГЕР «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ. КАК ВЫЖИТЬ И ПРЕДСТАТЬ В МИРЕ БИЗНЕСА»

1. **Делайте все вовремя.**
2. **Не болтайте лишнего.**
3. **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
4. **Думайте о других, а не только о себе.**
5. **Одевайтесь как положено.**
6. **Говорите и пишите хорошим**

**«Умение общаться
с людьми – такой же
покупаемый за деньги
товар, как сахар, кофе...
И я готов платить за это
умение больше, чем за
какой-либо другой товар
в этом мире».**

Джон Рокфеллер

**Заберите у меня все, чем
я обладаю, но оставьте
мне мою речь. И скоро я
обрету все, что имел.**

Д. Уэбстер

(американский политик и бизнесмен)

АНТОН ПАВЛОВИЧ ЧЕХОВ ОДНАЖДЫ

ЗАМЕТИЛ, ЧТО

«...для интеллигентного человека дурно говорить должно бы считаться таким же неприличием, как не уметь читать и писать, и в деле образования и воспитания обучение красноречию следовало бы считать

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование темы	лекции	семинары	ПЗ	Всего
1	Деловое общение как элемент профессиональной деятельности специалистов по экономической безопасности	2	-	4	6
2	Культура речи делового человека	2	-	4	6
3	Культура деловой беседы и деловых переговоров	2	-	4	6
4	Культура и психология публичных выступлений	2	-	4	6
5	Культура ведения полемики и спора	2	-	4	6
6	Восприятие и понимание партнера по общению	2	2	2	6
7	Барьеры в общении и их преодоление	2	2	2	6
8	Манипулятивные технологии в общении и защита от них	2	2	2	6
9	Деловое общение в условиях конфликта	2	2	2	6
	Итого:	18	8	28	54

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПРЕДПОЛАГАЕТ:

- 1. Высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать своих партнеров.**
- 2. Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.**
- 3. Умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.**

ОБЩЕНИЕ -

«...процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека»

Краткий психологический словарь/ Под, ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. С.229

«Деловое общение - это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности»

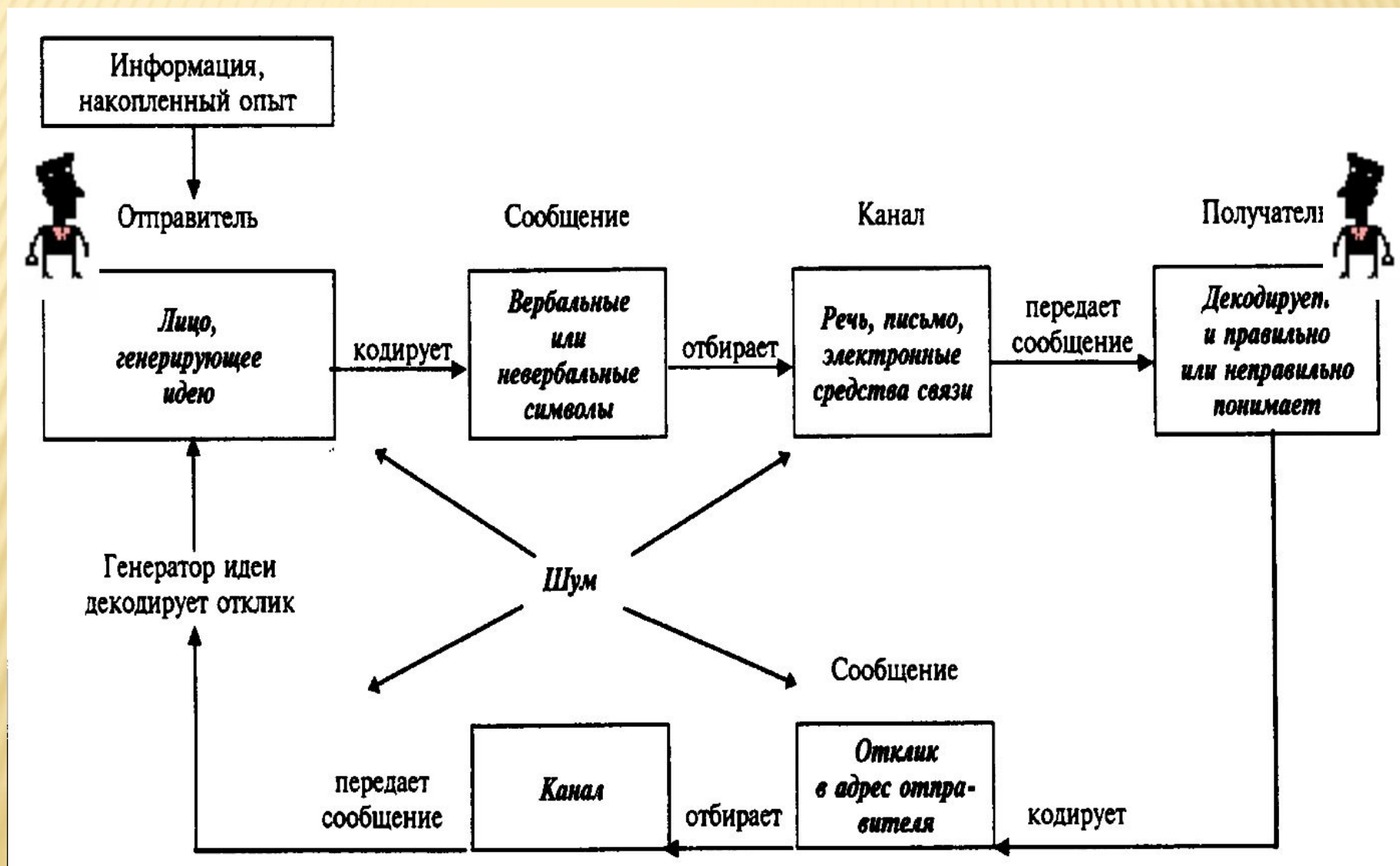
Практическая психология для менеджеров. - М.: ИИД "Филинь", 1996. С. 130

НО! Навыки и умения общения могут быть только предпосылкой к успеху в деловой сфере.

Современная формула делового успеха:

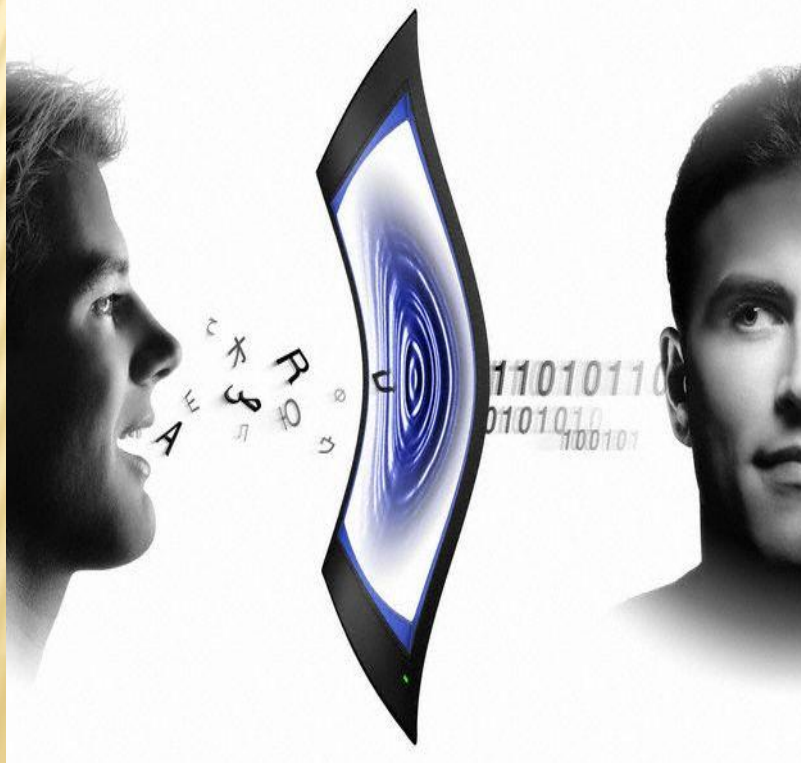
преуспевание = профессионализм + порядочность

ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ

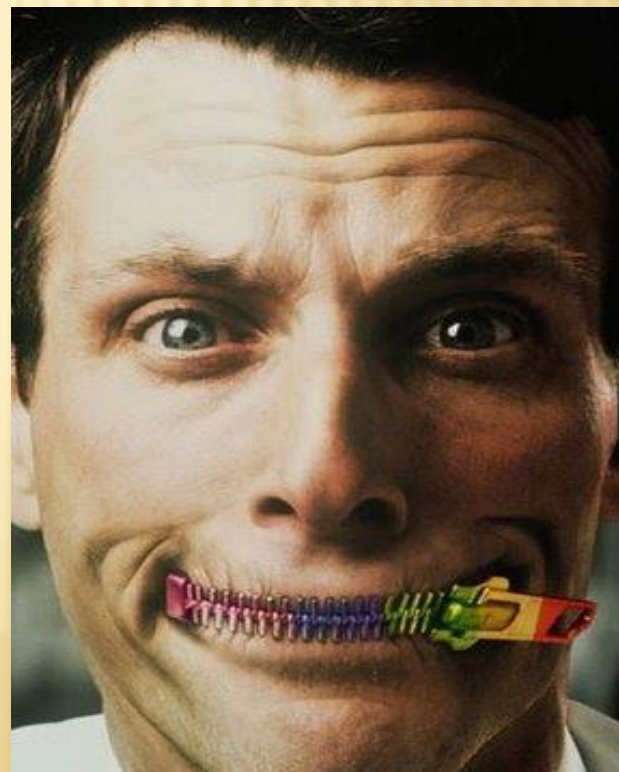


ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

вербальная



невербальная



РЕЧЕВЫЕ (ВЕРБАЛЬНЫЕ) СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ:

- лексика;
- грамматика;
- стилистика;
- семантика;
- логика.

КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕЧИ:

- ▣ **правильность;**
- ▣ **точность;**
- ▣ **ясность и доходчивость;**
- ▣ **логичность;**
- ▣ **простота и доступность;**
- ▣ **богатство;**
- ▣ **краткость;**
- ▣ **чистота;**
- ▣ **благозвучность;**
- ▣ ***эмоциональность и чувственность.***

Невербальные средства общения

Звуковые

Паралингвистические — фонетические свойства речи и голоса (тембр, высота, интонации, диапазон, ритм)

Экстралингвистические - разделительные речевые звуки (темп, кашель, смех, плач, сопение, паузы, звуки нозализации – «э-э-э», «гм-гм»)

Незвуковые

Кинестические — внешние, двигательные проявления человеческих чувств (*мимика, жестика, патомимика*)

Проксемические — расположение общающихся друг относительно друга (зоны общения: *интимная, личная, социальная, публичная*)

Такесические — тактильные контакты в ситуации общения (рукопожатия, прикосновения, объятия, похлопывания)



OPEN.AZ



**Движения
глазных яблок
могут быть
весьма
красноречивы...**



**Вверх-вправо -
вспоминает картинку
реальных событий
или образов, то есть
то, что видел сам.**



**Вверх-влево -
фантазирует,
придумывает
картинку, возможно,
ложную.**



**Прямо-вправо -
звуковое
воспоминание,
передает то,
что реально слышал.**



**Прямо-влево -
придумывает слова,
подыскивает, как бы
это могло получше
звучать. Не слышал
сам.**



**Вниз-вправо -
говорит то, в чем он
уверен.**



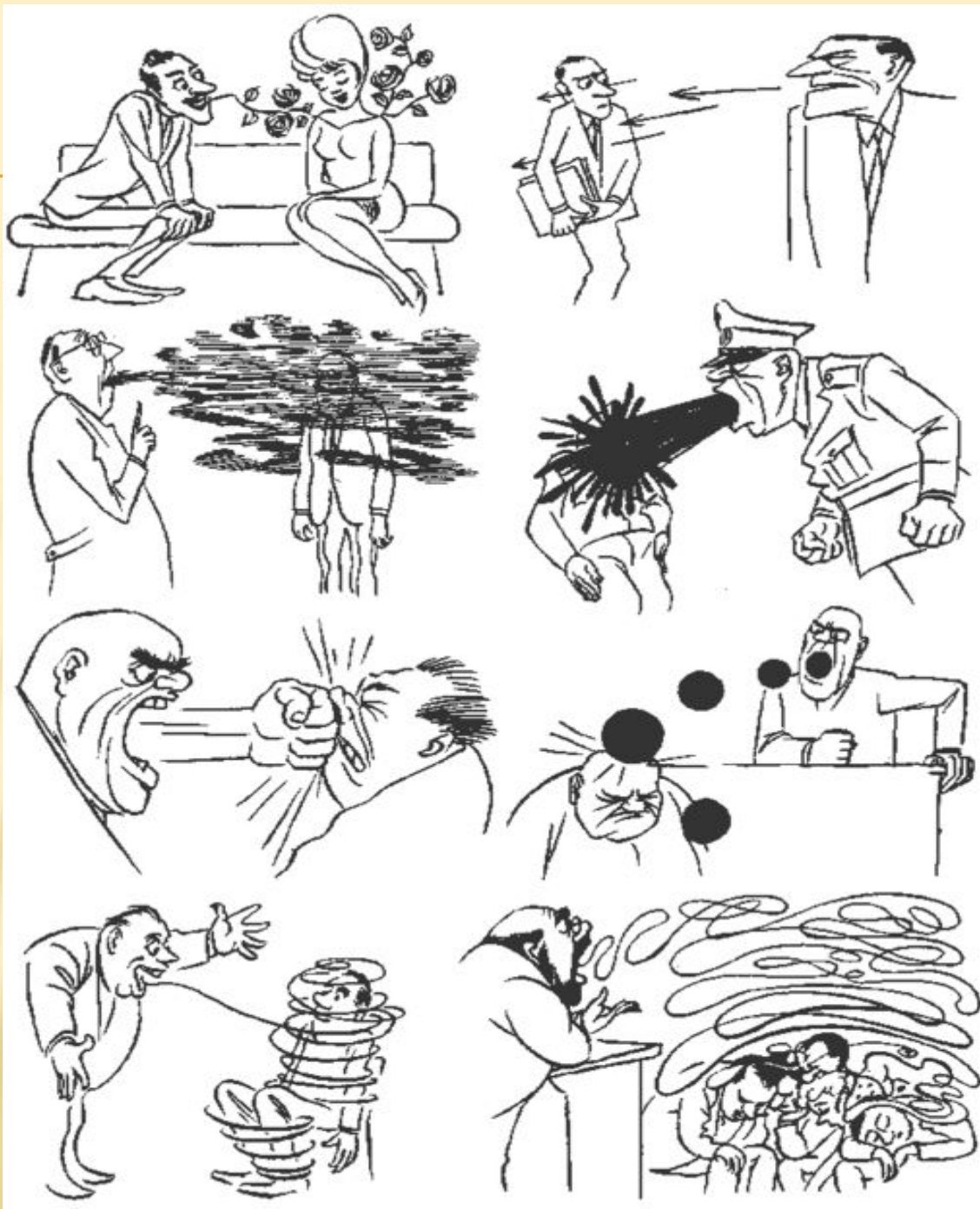
**Вниз-влево -
вспоминает реальные
тактильные
ощущения, запах и
вкус.**



**Прямо - внимательно
слушает,
воспринимает
информацию.**

СТИЛИ ОБЩЕНИ Я

(по ХЕРЛУФУ
БИДСТРУПУ)



ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Составные части общения

- **Коммуникативная** – это обмен информацией между партнёрами по общению, передача и приём знаний, идей, мнений, представлений, эмоций и чувств.
- **Перцептивная** - это познание, понимание и оценка людьми друг друга
- **Интерактивная** - обозначает те аспекты процесса общения, которые связаны, прежде всего, с взаимодействием людей

ПРАГМАТИЧЕСКАЯ



КОММУНИКАТИВНАЯ



ФУНКЦИИ
И
ОБЩЕНИЯ

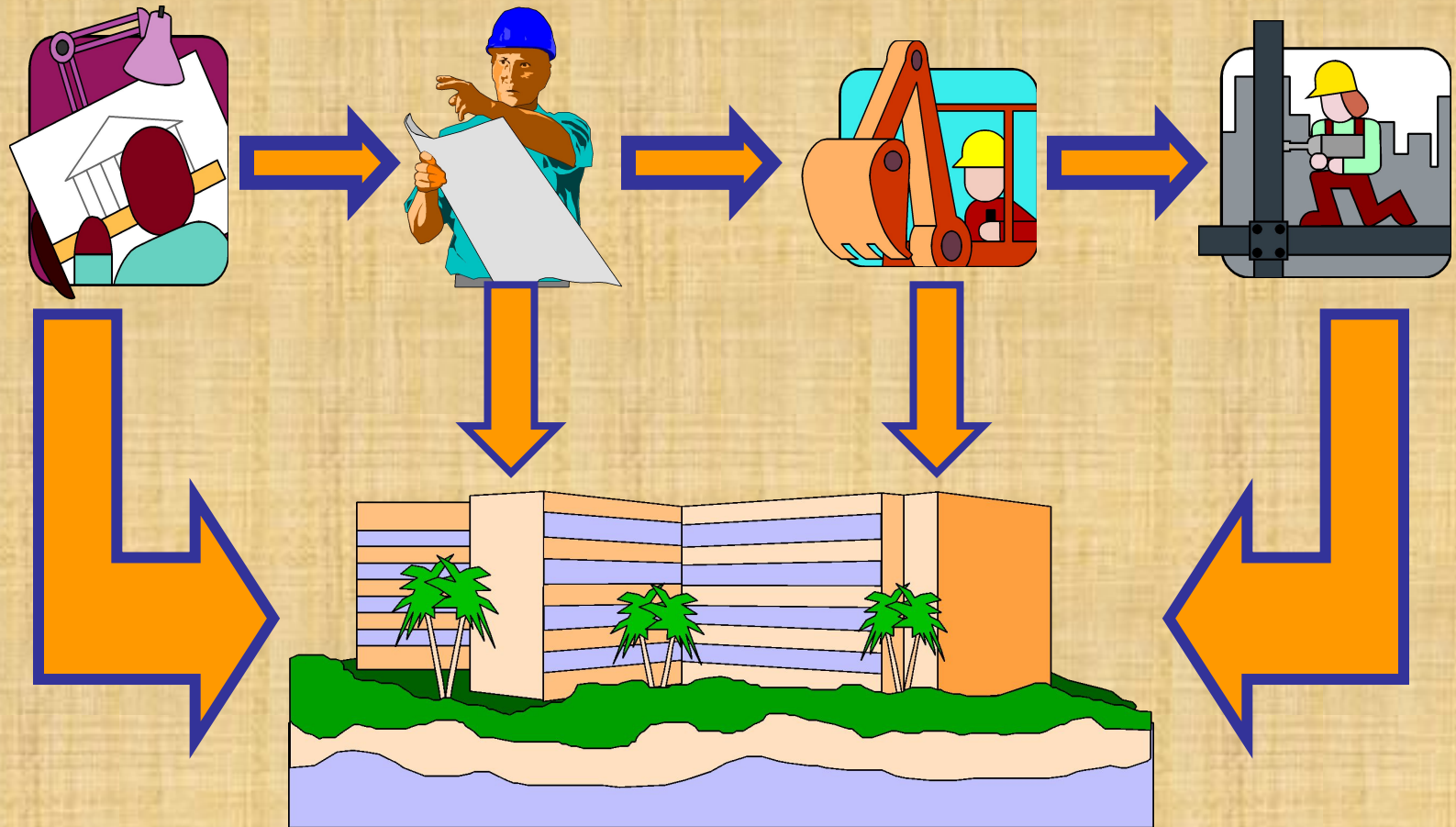


ФОРМИРУЮЩАЯ



ВНУТРИЛИЧНОСТНА
Я

ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



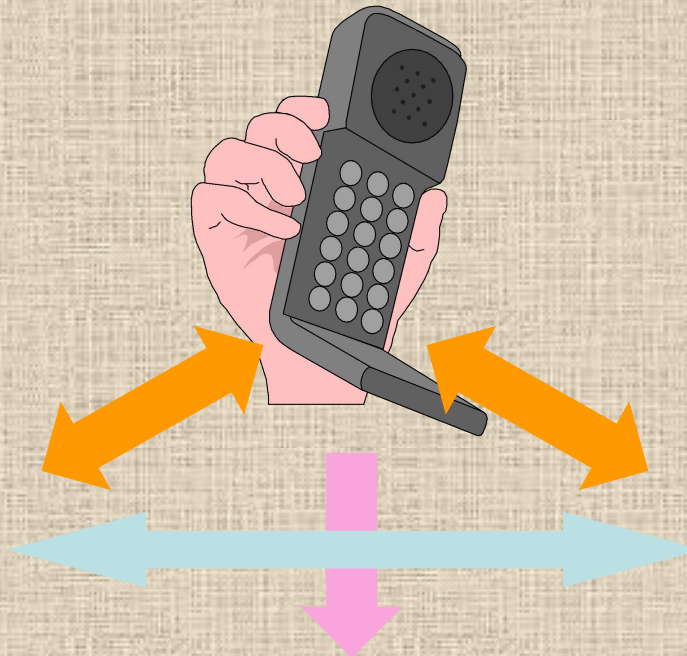
Реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

Цель-действие



**Общение содействует достижению
успешного результата**

КОММУНИКАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



**ОБМЕН
ИНФОРМАЦИЕЙ**

Реализуется при взаимодействии людей в процессе коммуникаций

Цель-общение



**Общение – средство получения
новой информации**

ФОРМИРУЮЩАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



Реализуется при взаимодействии людей в процессе развития и становления человека как личности

**Цель-приобщить
партнера к своему
опыту**



**Общение - средство передачи и
приема информации**

ВНУТРИЛИЧНОСТНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ



Реализуется в ходе диалога человека с самим собой
(«внутреннее» общение)

**Цель-принятие
собственного
решения**



**Общение универсальный
способ мышления**

"Красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний".

Цицерон

(древнеримский оратор)

Теоретические основы ораторского искусства мы находим в

**ЛОГИКЕ,
ПСИХОЛОГИИ,
ЛИНГВИСТИКЕ,
ЭТИКЕ.**

К чему будем стремиться на наших занятиях?

- Познавать основные закономерности, принципы и правила общения людей в процессе осуществления совместной деятельности.
- Развивать навыки устной речи, эмпатического слушания, публичного выступления, ведения беседы, дискуссии, спора.
- Формировать умения успешного коммуникативного поведения.

**Благодарю за внимание и
терпение!**



**В настоящих учебных материалах использованы слайды,
подготовленные док.полит.наук, профессором Зеленковым
М.Ю.**